

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EdgeOps GmbH

Stand: 2026, Version 1.0

§ 1 Allgemeines

Alle Verträge der EdgeOps GmbH (im Folgenden auch: „EdgeOps“) werden ausschließlich auf der Grundlage der nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen und gelten ausschließlich für Rechtsgeschäfte mit Unternehmern im Sinne des § 14 Abs. 1 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder sonstige abweichende Bedingungen der Parteien sind ausgeschlossen, auch wenn in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird. Alle Nebenabsprachen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Verbindlichkeit der Bestätigung in Textform.

Diese AGB gelten, soweit der Kunde Unternehmer, Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist, auch für alle zukünftigen Verträge und Zusatzvereinbarungen, auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.

Die Vertragsbeziehung bezieht folgende Dokumente (sofern Vorhanden) in nachfolgend genannter Rangfolge mit ein:

1. den geschlossenen Vertrag
2. diese AGB
3. die Leistungsbeschreibung(en) bzw. den Leistungskatalog
4. die Service Level Agreement(s) (“SLA”)

Im Fall von Widersprüchen zwischen den Dokumenten geht das in der Auflistung höher gestellte Dokument vor.

§ 2 Preise und Zahlungsbedingungen

Reisekosten (z. B. Anfahrt, Übernachtung) werden bei Bedarf gesondert ausgewiesen und zusätzlich berechnet. Sofern nicht gesondert vereinbart wird jeder Reisetag (Anreise, Abreise sowie jeder Tag mit einer Übernachtung) pauschal mit 500,00 EUR berechnet.

Sofern kein Entgelt vereinbart ist, wird ein Stundenlohn von 200,00EUR, anteilig in Schritten von 15 Minuten, zu Grunde gelegt.

Die vereinbarten Entgelte für Zeit gelten für Werktage (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage im Bundesland Bayern), jeweils zwischen 9 und 18 Uhr. Sofern der Kunde die Durchführung der Leistung außerhalb dieser Zeiten wünscht, werden die vereinbarten entgelte (a) um 50% erhöht, wenn die Durchführung an Werktagen zwischen 18 und 8 Uhr erfolgen soll, oder (b) um 100% erhöht, wenn die Durchführung Samstags, Sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Bayern erfolgen soll.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

§ 3 Zustandekommen des Vertrags

Ein Vertrag über die jeweilige Leistung kommt nur dann zustande, wenn EdgeOps die Beauftragung des Kunden schriftlich (z.B. in Form einer Auftragsbestätigung) bestätigt. Ein einseitig durch den Kunden unterschriebenes, aber nicht von EdgeOps bestätigtes Angebot stellt keinen abgeschlossenen Vertrag dar.

Der Vertrag kommt spätestens dann zu stande, wenn die Leistungen durch EdgeOps dem Kunden zur Verfügung gestellt wurden bzw. die Ware an den Kunden geliefert wurde.

EdgeOps ist nicht zur Annahme eines Angebotes verpflichtet.

§ 4 Lieferung

Liefertermine und Lieferfristen sind nur verbindlich, wenn diese durch EdgeOps ausdrücklich schriftlich bestätigt werden, und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat. Eine angegebene “Erwartete Lieferzeit” ist rein indikativ und keine verbindliche Lieferzeit/Lieferfrist.

EdgeOps ist zur Bereitsstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

Bei höherer Gewalt (z. B. Krieg, Streik, Stromausfälle, Ausfälle von Netzinfrastruktur, Naturkatastrophen) sowie bei nicht von EdgeOps zu vertretenden Umständen verlängern sich Fristen entsprechend. Dauert eine Behinderung länger als drei Monate, ist EdgeOps berechtigt, die Leistung einzuschränken, einzustellen oder vom Vertrag zurückzutreten.

§ 5 Gefahrenübergang

Bei vertraglich vereinbarter Installationsleistung oder einer Datenerstellung durch EdgeOps trägt diese die Gefahr des zufälligen Untergangs der von EdgeOps erbrachten Leistung bis zur Abnahme des Werkes durch den Kunden. Die Abnahme der Werke kann nur auf Grundlage von erheblichen Mängeln verweigert werden. Ist die Anlage, auf der EdgeOps ihre Software bzw. ihre sonstige Leistung installiert hat, vor der Abnahme ohne ein Verschulden von EdgeOps untergegangen oder verschlechtert worden, so ist EdgeOps berechtigt, den vereinbarten Preis abzüglich der ersparten Aufwendungen zu verlangen. Das gleiche gilt bei von EdgeOps unverschuldeter Unmöglichkeit der Installation. Eine Wiederholung der Installation kann der Kunde verlange, wenn EdgeOps dies, insbesondere unter Berücksichtigung ihrer sonstigen vertraglichen Verpflichtungen, zuzumuten ist. Für die Wiederholung ist eine erneute Vergütung zu entrichten.

War Hardware bei Gefahrenübergang mangelhaft, kann Edgeops den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Reparatur oder durch Lieferung mangelfreier Hardware erfüllen. Der Kunde räumt EdgeOps die hierfür erforderliche Zeit ein. Bei Austausch mangelhafter Hardware durch mangelfreie Hardware ist der Kunde zur Herausgabe der mangelhaften Hardware verpflichtet.

§ 6 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, EdgeOps einen Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, der bevollmächtigt ist, Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der jeweiligen Leistungserbringung erforderlich sind.

Der Kunde ist verpflichtet, EdgeOps zur Erbringung der beauftragten Leistung alle erforderlichen Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde ist verpflichtet, EdgeOps unverzüglich über etwaige Mängel, Störungen, Sicherheitslücken oder den unbefugten Zugriff auf Daten zu informieren.

§ 7 Laufzeit und Kündigung

Der jeweilige Vertrag hat, sofern nicht anders vereinbart, eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Die Laufzeit beginnt mit vollständiger Lieferung bzw. Bereitstellung bzw. Abnahme aller beauftragten Leistungen.

Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, verlängert er sich automatisch um weitere zwölf Monate (“Automatische Verlängerung”).

Der Vertrag verlängert sich zum Ende einer automatischen Verlängerung erneut automatisch um weitere zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Zwölfmonatsintervalls gekündigt wird.

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch EdgeOps, nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als dreißig Tage in verzug kommt.

Ein wichtiger Grund liegt des Weiteren vor, wenn die jeweils andere Partei zahlungsfällig oder überschuldet ist, wenn ein Insolvenzverfahren über ihr Vermögen eröffnet wird oder wenn freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zur Auflösung, Liquidation oder Abwicklung der Partei eingeleitet wurde.

Kündigungen bedürfen der Schriftform. Als Kündigungszeitpunkt gilt der Zeitpunkt, an dem die Kündigung am Sitz der EdgeOps eingegangen ist.

§ 8 Leistungsstörungen

EdgeOps wird Störungen, sofern sie in ihrem Vereantwortungsbereich liegen, nach Regelungen des jeweils vereinbarten Service Level Agreement (SLA) beseitigen.

Sofern kein SLA vereinbart wurde, gelten folgende Leistungsparameter:

Parameter	Wert	Definition
Gesamtverfügbarkeit pro Jahr	99.5%	Jährliche Gesamtverfügbarkeit des Dienstes. Wartungsarbeiten sind ausgenommen.
Reaktionszeit	8h	Zeit bis die Störung aktiv durch einen Techniker bearbeitet wird.
Maximale Entstörzeit	nicht vereinbart	Zeit bis das Problem behoben, und der Dienst wieder vollständig verfügbar ist.
Annahmezeit	Werktags 8 - 18 Uhr	Zeitraum in dem Störungen von EdgeOps angenommen werden.
Maximaler Datenverlust	72h	Maximaler Datenverlust beim Einspielen einer Sicherungskopie.

Ein Dienst gilt nur dann als gestört, wenn die Störung durch den Kunden innerhalb der Annahmezeit gemeldet, und die Störungsmeldung durch EdgeOps bestätigt wurde. Eine automatische Antwort, z.B. des Ticketsystems, gilt nicht als Annahme der Störung.

Der Kunde ist verpflichtet, erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und EdgeOps in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen und Technikern unverzüglich Zutritt zu den gestörten Komponenten zu ermöglichen.

§ 9 Wartungen

Zur Sicherung der Funktionsfähigkeit ist EdgeOps berechtigt Wartungsarbeiten an seinen Diensten und Komponenten durchzuführen. Ausfallzeiten während angekündigter Wartungsarbeiten sind bei der Berechnung der Gesamtverfügbarkeit ausgenommen und als verfügbar zu werten.

Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den durch EdgeOps gelieferten Systemen und Diensten dürfen ausschließlich durch EdgeOps bzw. durch von EdgeOps beauftragte Erfüllungsgehilfen vorgenommen werden.

EdgeOps ist bemüht angekündigte Wartungsarbeiten außerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 8:00 - 20:00 Uhr) durchzuführen und diese mit einem Vorlauf von 5 Werktagen anzukündigen. Ein Anspruch des Kunden hierauf besteht jedoch nicht. Wartungsarbeiten bedürfen keine Zustimmung durch den Kunden.

Dringende Wartungsarbeiten zur Gefahrenabwehr (z.B. durch Sicherheitslücken oder drohende Hardwarefehler) dürfen auch ohne vorherige Ankündigung kurzfristig durch EdgeOps durchgeführt werden.

§ 10 Zahlung und Zahlungsverzug

Zahlungsverpflichtungen für kostenpflichtige Produkte sind mit Rechnungserhalt fällig. Spätestens vierzehn Tage nach Zugang der Rechnung tritt Zahlungsverzug ein. Während des Verzugs ist die Forderung mit 9 % über dem Basiszinssatz zu verzinsen. EdgeOps behält sich vor, bei wesentlicher Vermögensverschlechterung des Kunden Vorkasse oder Sicherheitsleistungen zu verlangen.

Beim Verkauf von Hardware bzw. Software behält sich EdgeOps das Eigentum bis zum vollständigen Eingang aller Zahlungen aus dem Kaufvertrag vor. Bis zur Zahlung des Kaufpreises sind die Nutzungsrechte nur vorläufig und frei widerruflich eingeräumt.

§ 11 Aufrechnung, Abtretung

Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht darf nur ausgeübt werden, wenn der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Die Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten des Kunden bedarf der vorherigen Zustimmung von EdgeOps in Textform.

§ 12 Gewährleistung

Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nicht nachfolgend etwas anderes geregelt ist. Bei Software-Leistungen als Service schuldet EdgeOps die vereinbarte Verfügbarkeit und Funktionalität. Offensichtliche Mängel sind vom Kunden unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Wochen, in Textform anzuzeigen.

§ 13 Abnahme

Soweit individuelle Anpassungen, Integrationsleistungen oder sonstige Werkleistungen vereinbart sind, ist der Kunde verpflichtet, diese nach Fertigstellung abzunehmen. Eine Abnahme darf nur bei erheblichen Mängeln verweigert werden.

§ 14 Haftung

EdgeOps haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet EdgeOps nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Im Falle einer leichten Fahrlässigkeit haftet EdgeOps zudem beschränkt bis zu einer Höhe von EUR 20.000 je Schadensfall. Für mehrere Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung in der Summe auf EUR 50.000 begrenzt.

Die Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt und wird nur dann übernommen, wenn Datensicherung eine Leistung ist, die EdgeOps ausdrücklich übernommen hat.

Eine weitergehende Haftung, insbesondere für entgangenen Gewinn, ist ausgeschlossen.

§ 15 Abtretung

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche, die ihm gegen EdgeOps zustehen, an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.

§ 16 Referenz

Der Kunde erklärt sich einverstanden, als Referenzkunde des Anbieters genannt zu werden.

§ 17 Erfüllungsort, Gerichtsstand

Erfüllungsort ist, sofern nicht abweichend vereinbart, München. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, München. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

§ 18 Anpassung der AGB

EdgeOps behält sich das Recht vor, diese AGB für Dauerschuldverhältnisse künftig anzupassen. Kunden werden spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform informiert. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist, gelten die neuen AGB als angenommen. Im Falle eines Widerspruchs gelten die alten AGB fort; EdgeOps hat in diesem Fall ein außerordentliches Kündigungsrecht.

§ 19 Datenschutz

EdgeOps verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO. Im Rahmen von Whitelabel-Lösungen werden Daten an die Kunden weitergegeben, die die Lösung gegenüber ihren Endanwendern betreiben. Die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von EdgeOps ist unter <https://edgeops.de/privacy/> abrufbar.

§ 20 Schlussbestimmungen

Der Vertrag, einschließlich aller in Ziffer 1 genannten Ergänzungen, stellt die vollständige Vereinbarung zwischen EdgeOps und dem Kunden in Bezug auf den Gegenstand des Vertrages dar. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform, dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses.